

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2000-215121

(43) Date of publication of application : 04.08.2000

(51)Int.Cl.

G06F 13/00

G06F 17/60

G06F 17/30

(21)Application number : 11-014273

(71)Applicant : PFU LTD

(22)Date of filing : 22.01.1999

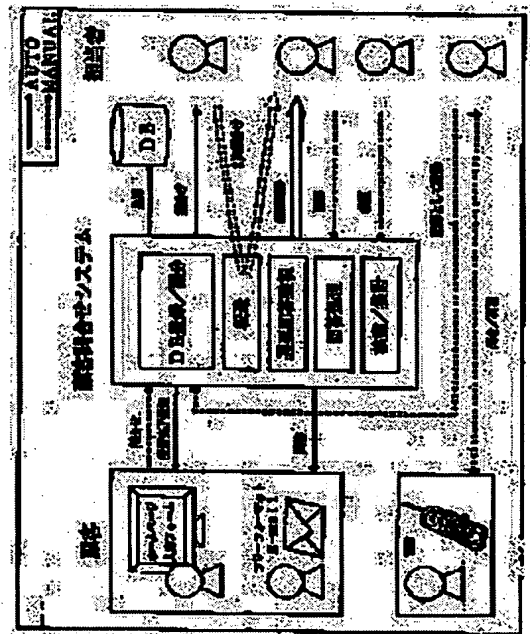
(72)Inventor : UENO TAKESHI
HAMADA KENJI
YAMAGUCHI MASAKI
IKEDA AKIHIRO

(54) CUSTOMER INQUIRY SYSTEM

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a customer inquiry system which can make reception operation more efficient and improve customer services.

SOLUTION: The customer inquiry system, when receiving an inquiry from a customer, registers inquiry information in a DB(database), sends a notice of the reception completion to the customer, and allocates the inquiry to a person in charge. The customer inquiry system, when receiving an inquiry transfer request from the person in charge, allocates the inquiry to another person in charge. The customer inquiry system, when receiving an answer from the person in charge, registers the answer information in the DB and sends the answer back to the customer. The customer inquiry system, when receiving a retrieval request and a totalization request, performs retrieval and totalization by referring to the DB. The inquiry may be a homepage input on an electronic mail. When the inquiry is made by telephone or FAX, the inquiry is inputted manually to the customer inquiry system. The answer can be FAXed to the customer.



LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision
of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's
decision of rejection]

[Date of extinction of right]

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2000-215121

(P2000-215121A)

(43) 公開日 平成12年8月4日(2000.8.4)

(51) Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テマコード(参考)
G 0 6 F 13/00	3 5 1	G 0 6 F 13/00	3 5 1 G 5 B 0 4 9
17/60		15/21	Z 5 B 0 7 5
17/30		15/40	3 1 0 F 5 B 0 8 9
			3 7 0 Z
			3 8 0 E

審査請求 未請求 請求項の数12 O L (全 31 頁) 最終頁に続く

(21) 出願番号 特願平11-14273

(22) 出願日 平成11年1月22日(1999.1.22)

(71) 出願人 000136136

株式会社ピーエフユー

石川県河北郡宇ノ気町宇野気ヌ98番地の
2

(72) 発明者 上野 武志

石川県河北郡宇ノ気町宇野気ヌ98番地の
2 株式会社ピーエフユー内

(72) 発明者 浜田 賢司

石川県河北郡宇ノ気町宇野気ヌ98番地の
2 株式会社ピーエフユー内

(74) 代理人 100080894

弁理士 京谷 四郎 (外1名)

最終頁に続く

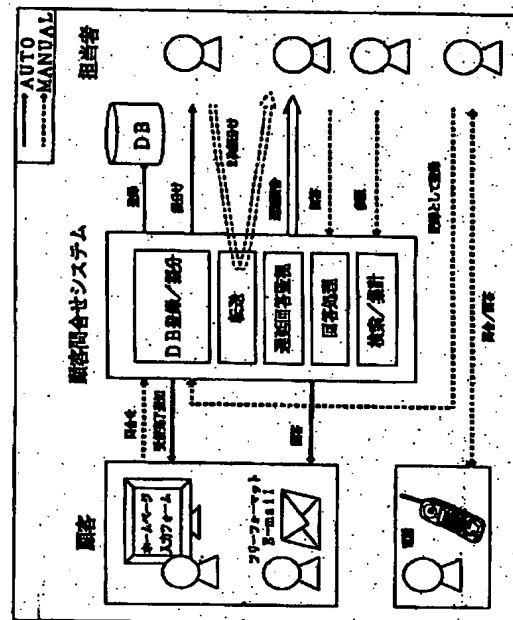
(54) 【発明の名称】 顧客問合せシステム

(57) 【要約】

【課題】 受付業務の効率化と顧客サービスを向上できる顧客問合せシステムを提供すること。

【解決手段】 顧客問合せシステムは、顧客からの問合せを受信すると、問合せ情報をDB(データベース)に登録し、顧客に受信完了通知を送り、問合せを担当者に振り分ける。顧客問合せシステムは、担当者からの問合せ転送依頼を受け取ると、その問合せを別の担当者に振り分ける。顧客問合せシステムは、担当者からの回答を受け取ると、回答情報をDBに登録し、回答を顧客に返信する。顧客問合せシステムは、検索要求や集計要求を受け取ると、DBを参照して検索や集計を行う。問合せは、ホーム・ページ入力フォームであっても良く、電子メールであっても良い。電話やFAXでの問合せの場合には、手入力で問合せを顧客問合せシステムに入力する。回答をFAXで顧客に送ることも出来る。

本発明の顧客問合せシステムの概要



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 記憶部と、顧客からの問合せ情報を記憶部に登録し、顧客に問合せを受信したことを通知する登録処理部と、問合せの担当者を決定し、決定した担当者に対して問合せがあることを通知する振分け処理部と、担当者からの回答情報を記憶部に登録し、回答情報を顧客に送信する回答処理部とを具備することを特徴とする顧客問合せシステム。

【請求項 2】 記憶部と、顧客からの問合せ情報を記憶部に登録し、顧客に問合せを受信したことを通知する登録処理部と、問合せの担当者を決定し、決定した担当者に対して問合せがあることを通知する振分け処理部と、担当者からの転送依頼に基づいて、当該担当者が担当する問合せを他の担当者に転送する転送処理部と、担当者からの回答情報を記憶部に登録し、回答情報を顧客に送信する回答処理部とを具備することを特徴とする顧客問合せシステム。

【請求項 3】 顧客からの問合せを受信した時から設定日数又は時間が経過しても顧客に回答が送られていない問合せについては、担当者に回答督促メッセージを送る遅延回答監視部を有することを特徴とする請求項 1 または請求項 2 の顧客問合せシステム。

【請求項 4】 問合せの状態表示が付加された情報を担当者側に送る送信手段を有することを特徴とする請求項 1、請求項 2 又は請求項 3 の顧客問合せシステム。

【請求項 5】 送信手段が、経過日数又は経過時間の表示が付加された情報を担当者側に送ることを特徴とする請求項 1、請求項 2、請求項 3 又は請求項 4 の顧客問合せシステム。

【請求項 6】 入力された検索条件に基づいて、問合せ情報および回答情報を記憶する記憶部を検索し、検索結果を表示する検索処理部を有することを特徴とする請求項 1、請求項 2、請求項 3、請求項 4 又は請求項 5 の顧客問合せシステム。

【請求項 7】 検索処理部が、担当者からの関連一覧要求に基づいて、問合せ情報および回答情報を記憶する記憶部を検索し、関連する問合せをツリー形式で表示することを特徴とする請求項 6 の顧客問合せシステム。

【請求項 8】 検索処理部が、担当者からの担当分一覧要求に基づいて、問合せ情報および回答情報を記憶する記憶部を検索し、担当者が担当する問合せ一覧を表示することを特徴とする請求項 6 又は請求項 7 の顧客問合せシステム。

【請求項 9】 顧客からの問合せに対して自動回答可能か否かを調べ、可能な場合には自動で回答を顧客に返信する自動回答手段を有することを特徴とする請求項 1、請求項 2、請求項 3、請求項 4、請求項 5、請求項 6、請求項 7 又は請求項 8 の顧客問合せシステム。

【請求項 10】 頻繁に尋ねられる問合せに対する回答を、記憶部を参照して自動的に作成する回答作成手段を有することを特徴とする請求項 1、請求項 2、請求項 3、請求項 4、請求項 5、請求項 6、請求項 7、請求項 8 又は請求項 9 の顧客問合せシステム。

【請求項 11】 問合せ情報および回答情報を記憶する記憶部を参照して、定期レポートを作成し、関係者に配信するレポート作成配信手段を有することを特徴とする請求項 1、請求項 2、請求項 3、請求項 4、請求項 5、請求項 6、請求項 7、請求項 8、請求項 9 又は請求項 10 の顧客問合せシステム。

【請求項 12】 記憶部に格納されている問合せ情報を参照して、顧客アドレス帳を作成する顧客アドレス帳作成手段を有することを特徴とする請求項 1、請求項 2、請求項 3、請求項 4、請求項 5、請求項 6、請求項 7、請求項 8、請求項 9、請求項 10 又は請求項 11 の顧客問合せシステム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、顧客から送られたきた問合せを担当者に自動的に振り分け、担当者からの回答を自動的に顧客に送るようになった顧客問合せシステムに関するものである。

【0002】

【従来の技術】従来は、E-Mail（電子メール）による問合せは広報部門やマーケティング部門、各商品開発部門等で個別に対応しており、Q & A 情報が一過性で蓄積管理されていない。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】そのため、従来の顧客問合せシステムには、以下のような問題があった。

- (a) 回答状況管理や全体把握が不可
- (b) 顧客からの貴重な情報の分析・評価・活用が不可
- (c) 類似質問に対し、回答のための重複作業が発生
- (d) 関連情報の開発元へのフィードバックが不十分

【0004】本発明は、この点に鑑みて創作されたものであって、顧客からの問合せ要求を効率良く処理できる顧客問合せシステムを提供することを目的としている。また、本発明は、顧客からの問合せ情報を蓄積管理し、蓄積管理された問合せ情報からマーケティングや新製品企画、顧客へのサービスに役立つ情報を抽出できるようになった顧客問合せシステムを提供することを目的としている。

【0005】

【課題を解決するための手段】請求項 1 の顧客問合せシステムは、記憶部と、顧客からの問合せ情報を記憶部に登録し、顧客に問合せを受信したことを通知する登録処理部と、問合せの担当者を決定し、決定した担当者に対して問合せがあることを通知する振分け処理部と、担当者からの回答情報を記憶部に登録し、回答情報を顧客に

送信する回答処理部とを具備することを特徴とするものである。

【0006】請求項2の顧客問合せシステムは、記憶部と、顧客からの問合せ情報を記憶部に登録し、顧客に問合せを受信したことを通知する登録処理部と、問合せの担当者を決定し、決定した担当者に対して問合せがあることを通知する振分け処理部と、担当者からの転送依頼に基づいて、当該担当者が担当する問合せを他の担当者に転送する転送処理部と、担当者からの回答情報を記憶部に登録し、回答情報を顧客に送信する回答処理部とを具備することを特徴とするものである。

【0007】請求項3の顧客問合せシステムは、請求項1又は請求項2の顧客問合せシステムにおいて、顧客からの問合せを受信した時から設定日数又は時間が経過しても顧客に回答が送られていない問合せについては、担当者に回答督促メッセージを送る遅延回答監視部を有することを特徴とするものである。

【0008】請求項4の顧客問合せシステムは、請求項1、請求項2又は請求項3の顧客問合せシステムにおいて、問合せの状態表示が付加された情報を担当者側に送る送信手段を有することを特徴とするものである。

【0009】請求項5の顧客問合せシステムは、請求項1、請求項2、請求項3又は請求項4の顧客問合せシステムにおいて、送信手段が、経過日数または経過時間の表示が付加された情報を担当者側に送ることを特徴とするものである。

【0010】請求項6の顧客問合せシステムは、請求項1、請求項2、請求項3、請求項4又は請求項5の顧客問合せシステムにおいて、入力された検索条件に基づいて、問合せ情報および回答情報を記憶する記憶部を検索し、検索結果を表示する検索処理部を有することを特徴とするものである。

【0011】請求項7の顧客問合せシステムは、請求項6の顧客問合せシステムにおいて、検索処理部が、担当者からの関連一覧要求に基づいて、問合せ情報および回答情報を記憶する記憶部を検索し、関連する問合せをツリー形式で表示することを特徴とするものである。

【0012】請求項8の顧客問合せシステムは、請求項6又は請求項7の顧客問合せシステムにおいて、検索処理部が、担当者からの担当分一覧要求に基づいて、問合せ情報および回答情報を記憶する記憶部を検索し、担当者が担当する問合せ一覧を表示することを特徴とするものである。

【0013】請求項9の顧客問合せシステムは、請求項1、請求項2、請求項3、請求項4、請求項5、請求項6、請求項7又は請求項8の顧客問合せシステムにおいて、顧客からの問合せに対して自動回答可能か否かを調べ、可能な場合には自動で回答を顧客に返信する自動回答手段を有することを特徴とするものである。

【0014】請求項10の顧客問合せシステムは、請求

項1、請求項2、請求項3、請求項4、請求項5、請求項6、請求項7、請求項8又は請求項9の顧客問合せシステムにおいて、頻繁に尋ねられる問合せに対する回答を、記憶部を参照して自動的に作成する回答作成手段を有することを特徴とするものである。

【0015】請求項11の顧客問合せシステムは、請求項1、請求項2、請求項3、請求項4、請求項5、請求項6、請求項7、請求項8、請求項9又は請求項10の顧客問合せシステムにおいて、問合せ情報および回答情報を記憶する記憶部を参照して、定期レポートを作成し、関係者に配信するレポート作成配信手段を有することを特徴とするものである。

【0016】請求項12の顧客問合せシステムは、請求項1、請求項2、請求項3、請求項4、請求項5、請求項6、請求項7、請求項8、請求項9、請求項10又は請求項11の顧客問合せシステムにおいて、記憶部に格納されている問合せ情報を参照して、顧客アドレス帳を作成する顧客アドレス帳作成手段を有することを特徴とするものである。

【0017】本発明の顧客問合せシステムの作用について説明する。本発明の顧客問合せシステムは、顧客からの問合せ情報を記憶部に登録し、顧客に対して問合せを受け付けたことを通知し、担当者に問合せのあることを通知する。担当者は、問合せが自分の担当でない場合には、転送依頼を顧客問合せシステムに送る。顧客問合せシステムは、転送依頼を受け取ると、その問合せを別の担当者に振り分ける。顧客問合せシステムは、顧客からの問合せを受信した時から設定された日数又は時間が経過しても回答が顧客に送られない場合には、その担当者に対して回答督促メッセージを送る。顧客問合せシステムは、担当者からの回答があった時は、回答情報を記憶部に登録し、回答を顧客に送る。顧客問合せシステムは、検索要求や集計要求を受け取った時、問合せ情報や回答情報を記憶している記憶部を参照して、検索や集計を行う。

【0018】

【発明の実施の形態】図1は本発明の顧客問合せシステムの概要を示す図である。顧客は顧客問合せシステムのホーム・ページに問合せ情報を記入し、顧客問合せシステムに送る。また、顧客は、電子メールで問合せ情報を顧客問合せシステムに送ることが出来る。更に、顧客が電話やFAXで問合せ情報を顧客問合せシステムに送ると、顧客問合せシステムのオペレータが手入力で問合せ情報を顧客問合せシステムに入力する。

【0019】顧客問合せシステムは、DB（データベース）登録／振分け処理、転送処理、遅延回答監視処理、回答処理、検索／集計処理を行う。DB登録／振分け処理は、顧客からの問合せ情報をDBに登録し、問合せを受信したことを顧客に通知し、問合せを担当者に振り分ける。

【0020】担当者は、問合せが自分の担当のものか否かを調べ、他の担当者のものである場合には、その旨の転送指示を顧客問合せシステムに入力する。顧客問合せシステムは、担当者からの転送指示に従って問合せを他の担当者に振り分ける。

【0021】遅延回答監視処理は、問合せに対する回答が遅延している場合に、担当者に対して電子メールで遅延警告を行う。回答処理は、担当者からの回答を電子メールの形で顧客に送る。回答が行われた時は、回答情報がデータベースに登録される。検索／集計処理は、担当者の指示に従って検索や集計を行う。例えば、月毎に商品名、問合せ種別に対して問合せや回答の件数を集計して表示する。顧客問合せシステムはFAXで回答を自動的に顧客に送ることが出来るが、この場合も回答したことが記録としてデータベースに登録される。

【0022】図2は本発明の顧客問合せシステムにおける画面遷移を説明する図である。顧客は、顧客問合せ用のホーム・ページ（問合せ画面：図3を参照）に問合せ情報を記入すると、データ形式の変換を行い、電子メールで問合せ情報を顧客問合せシステムに送る。顧客問合せシステムは、問合せ情報をデータベースに登録し、問合せを担当者に振り分ける。顧客問合せシステムはサーバとして動作する。

【0023】各担当者は、クライアントとして動作するパソコンを有している。顧客問合せシステムは、問合せがあることを電子メールで担当者に通知する。担当者は、問合せがあることを知ると、顧客問合せ受付画面（図5を参照）を自分のパソコンに表示する。

【0024】担当者は、顧客問合せ受付画面を見て、その問合せが自分の担当でないと判断した場合には、顧客問合せ転送画面（図6を参照）を表示し、転送先を指定する情報を記入し、その問合せを他の担当者に転送すべきことを顧客問合せシステムに依頼する。この転送依頼を受け取ると、顧客問合せシステムは、当該問合せを他の担当者に転送する。

【0025】顧客問合せ受付画面において問合せを受け付ける操作を行うと、顧客問合せ回答画面（図8を参照）が表示される。担当者は、顧客問合せ回答画面に回答内容を記入し、記入し終わったならば登録・送信を顧客問合せシステムに依頼する。顧客問合せシステムは、この依頼を受け取ると、回答情報をデータベースに登録し、回答を電子メールで顧客に送る。検索や分析などを行いたいときは、検索画面（図12を参照）を表示する。担当者は、検索画面上で検索や分析、集計などを行うことが出来る。

【0026】図3は問合せ画面の例を示す図、図4は自動応答メッセージの例を示す図である。顧客がWebブラウザ画面で顧客問合せシステムのホーム・ページを指定すると、顧客のパソコンに図示のような問合せ画面が表示される。顧客は、問合せ画面上で問合せの商品名お

よび問合せ種別を選択し、氏名、電話番号、郵便番号、住所、電子メールの番号、FAX番号、勤務先名、所属、件名、問合せ内容などを記入し、送信ボタンをクリックする。そうすると、問合せ情報が顧客問合せシステムに送られる。

【0027】顧客問合せシステムは、問合せ情報を受信すると、問合せ情報をデータベースに登録する。また、問合せにファイルが添付されている場合には、そのデータをファイルとして格納する。次いで、図4に示すような自動応答メッセージを電子メールで顧客に送る。次いで、商品名と問合せ種別によって定まる担当者へ顧客問合せ受付画面のURLを自動で送信する。Webからの入力以外に直接電子メールで受け付けることも出来る。

【0028】図5は顧客問合せ受付画面の例を示す図である。問合せがあることを示す電子メールはURLを含んでいるので、このURLをクリックすることにより、顧客問合せ受付画面が表示される。顧客問合せ受付画面には、商品名の値、問合せ種別の値、担当部署の値、担当者の電子メール・アドレスの値、…などが表示されている。担当者は、顧客問合せ受け付け画面を見て、当該問合せが自分の担当のものである場合には、「受け付け」ボタンをクリックする。「受け付け」ボタンがクリックされると、「状態」の値が「受け付け」となり、顧客問合せ回答画面（図8を参照）が表示される。担当者は、当該問合せが自分の担当のものでない場合には、「転送画面」ボタンをクリックする。「転送画面」ボタンがクリックされると、顧客問合せ転送画面（図6を参照）が表示される。

【0029】図6は顧客問合せ転送画面の例を示す図、図7は問合せ転送メッセージの例を示す図である。担当者は、自動で振り分けられた問合せを「直接所属指定」または「商品名と問合せ種別による指定」の何れかの方法で簡単に他の担当者に転送することが出来る。

【0030】図7の問合せ転送メッセージは、「hirotaからmaruko」に送られた問合せを更にmarukoが次の担当者へ送った場合の問合せ転送メッセージである。転送によるたらい回しを防ぐために転送の履歴をデータベースに保管し、問合せ転送メッセージには転送履歴を付加する。問合せ転送メッセージに記入されたURLをクリックすると、顧客問合せ受付画面（図5を参照）または顧客問合せ回答画面（図8を参照）が表示される。顧客問合せ受付画面または顧客問合せ回答画面の何れが表示されるかは、状態の値に依存する。

【0031】図8は顧客問合せ回答画面の例を示す図である。「問合せ内容」と言う文字列の右側に位置するテキスト・エリアには問合せの内容が表示されている。

「問合せ内容」と言う文字列をクリックすると、問合せの内容が別のブラウザで表示される。「回答内容」と言う文字列の右側に位置するテキスト・エリアには回答内容が記入される。「回答内容」と言う文字列をクリック

すると、全ての回答内容（送信済のものも含めて）別のブラウザで表示される。

【0032】「顧客問合せ回答画面」の行の「TEL 済」、「FAX 済」と言うボタンは、電話やFAXで回答したことを記録するためのものである。コメントも指定可能である。「回答済」と言うボタンは、回答を顧客に送る必要のない問合せ（例えば、問合せ内容がお礼のようなもの）を受け取った時にクリックされる。

【0033】図9は回答督促メッセージの例を示す図である。顧客問合せシステムは、定期的に経過日数が設定日数を越えているか否かを調べ、越えている問合せの担当者10に回答督促メッセージを電子メールで送信する。同一担当者で複数の回答遅延があった場合は、1通の回答督促メッセージで処理する。なお、時間の単位は日であっても、時間であっても良い。

【0034】回答を入力している途中で未だ送信したくないが格納しておきたい場合には、「一旦格納」ボタンをクリックする。そうすると、問合せ回答画面に表示されている内容が一旦格納される。

【0035】回答時にファイルの添付が可能である。ファイル20を添付したい場合には、「添付ファイル」ボタンをクリックする。そうすると、ファイル名記入エリアが表示されるので、担当者はファイル名記入エリアにファイル名を記入する。顧客問合せシステムは、回答を顧客に送るとき、ファイル名記入エリアのファイル名に対応するファイルの内容を読み出し、回答に付加する。

【0036】図10は確認画面の例を示す図である。担当者が回答内容を記入し、「登録・送信」ボタンをクリックすると、顧客問合せ回答画面に図10のような確認画面が表示される。この確認画面は、「状態をこれで回答済とする！」というチェック・ボックスと、「まだ状態は回答済にはしない！」というチェック・ボックスを有している。担当者は、何れか一方を選択する。また、確認画面は、「送信」ボタンと「取消」ボタンを有している。

【0037】「送信」ボタンをクリックすると、回答情報がデータベースに登録され、回答が電子メールで顧客に送られる。この際、「状態をこれで回答済とする！」が選択されているならば状態は回答済となり、「まだ状態は回答済にはしない！」が選択されているならば状態は回答済にはならない。「取消」ボタンをクリックすると、「登録・送信」ボタンがクリックされる前の状態に戻る。なお、状態には、未、受付、転送、回答済等がある。

【0038】顧客問合せシステムは、問合せの一覧を表示できる。問合せの一覧は、サブジェクト、状態、商品名、種別、システム受信日時、経過日数、勤務先などの項目を有している。項目の組合せによってソートも行える。また、設定によるページ内行数も指定可能である。更に、標題や通し番号を選択して、状態に応じた処理画

面へリンクすることも出来る。

【0039】図11(a)はスレッド表示の例を示す図である。顧客問合せ回答画面の「関連一覧」がクリックされると、各種処理画面から当該問合せメールと関連がある問合せが階層表示付き（ツリー形式）で一覧表示される。図11(b)は添付ファイルの一覧表示の例を示す図である。顧客問合せ回答画面の「添付ファイル」がクリックされると、添付ファイルのあるものについては、添付ファイルの一覧が表示される。顧客問合せ回答画面の「担当分一覧」がクリックされると、各種処理画面から当該担当者の問合せ一覧が表示される。

【0040】図5の「全一覧」がクリックされた時には全ての問合せの一覧が表示される。図5の「関連一覧」がクリックされた時にも、関連する問合せがツリー形式で一覧表示される。図5の「担当分一覧」がクリックされた時にも、その担当者の問合せ一覧が表示される。

【0041】図12は検索画面の例を示す図である。図8の顧客問合せ回答画面において右側の「検索」ボタンをクリックすると、図12に示す検索画面が表示される。URLで指定することにより、検索画面を表示することも出来る。一覧表示時に、期間や部署名、商品名、種別、状態、内容（フリーワード）の組合せにより、絞り込み検索を行うことが出来る。フリーワードによる絞り込みとは、指定されたフリーワードが問合せ内容や回答内容の中に存在する問合せを集めて来ると言うものである。

【0042】図示の例は、期間を「1997/09/08から1998/09/08まで」として絞り込み検索を行う例である。絞り込み検索条件を記入した後、「絞り込み」ボタンをクリックすると、検索結果が表示される。「CSV出力」をクリックすると、検索結果データがカンマで区切られた表形式に対応したデータに変換される。

【0043】図13および図14は問合せ管理テーブルの例を示す図である。問合せ管理テーブルは、データベースの中に存在する。問合せ管理テーブルは、複数のレコードを有しており、各レコードはA1、A2、…、A32と言う項目のそれぞれに対応する値を持つ。A1は顧客からのメールを受け付けた順番に付与される受付番号であり、例えば「0000000010」と言うものである。A2は、メールの関連番号である。A3は顧客の氏名であり、例えば「石川太郎」と言うものである。

【0044】A4は、顧客の電子メール・アドレスであり、例えば「foo@hoge hoge. co. jp」と言うものである。A5は標題であり、例えば「カタログについて」と言うものである。A6はメッセージIDであり、例えば「01\$23ba76324\$83@host. pfu. co. jp」と言うものである。

【0045】A7は送信日時であり、例えば「1998

／03／06 09：10：20」と言うものである。
A8はシステムが受け付けた時点で付与される日時であり、例えば「1998／03／06 09：10：40」と言うものである。

【0046】A9は、顧客の問合せに本文があるか／なしを示す。A10は顧客の問合せに添付ファイルがあるか／なしを示す。

【0047】A11は、商品名に対応している商品コードを示す。A12は、種別コードを示す。A13は、担当者のメール・アドレスを示す。A14は、回答部署名を示す。A15は処理区分を示し、図5、図6、図8の「状態」に対応する。

【0048】図14のA16は、回答者が回答した日時を示す。A17は、回答者が受け付けを行った日付を示す。A18は、回答本文があるか／なしを示す。A19は、回答に添付ファイルがあるか／なしを示す。

【0049】A20は業種を示し、A21は職種を示し、A22は従業員数を示す。A23は役職を示し、A24は勤務先名を示し、A25は所属を示す。A26は郵便番号を示し、A27は住所を示し、A28は年齢を示す。A29は性別を示し、A30は電話番号を示し、A31はFAX番号を示し、A32はその他を示す。

【0050】図15は転送履歴管理テーブルの例を示す図である。B1は受付番号を示し、例えば「0000000010」と言うものである。B2は転送日付を示し、例えば「1998／12／22／16：30：00」と言うものである。B3は処理区分を示し、例えば「1」と言うものである。B4は商品コードを示し、例えば「0000000001」と言うものである。B5は問合せ種別を示し、例えば「1」と言うものである。B6は転送元の電子メール・アドレスを示し、例えば「user1@pfu.co.jp」と言うものである。B7は転送先の電子メール・アドレスを示し、例えば「user2@pfu.co.jp」と言うものである。

【0051】図16は回答管理テーブルの例を示す図である。回答管理テーブルは、データベースの中に存在する。C1は回答番号（通番）を示し、例えば「0000000001」と言うものである。C2は顧客からのメールを受け付けた順番に付与される受付番号であり、例えば「00000000010」と言うものである。C3は回答時に付与するメッセージIDであり、例えば「<00000000012@hoge.hoge.pfu.co.jp>」と言うものである。

【0052】C4は回答本文があるか／なしを示し、例えば「0」（なしを示す）と言うものである。C5は、回答添付ファイルがあるか／なしを示し、例えば「1」と言うものである。C6は回答者の電子メール・アドレスを示し、例えば「foo@hoge.pfu.co.jp」と言うものである。C7は回答部署名を示

し、例えば「□□開発2課」と言うものである。

【0053】図17は商品コード・テーブルの例を示す図である。商品コード・テーブルは、データベースの中に存在する。D1は商品コードを示す。D2は、種別コードを示す。D3は、商品名を示す。D4は、所属部署名を示す。D5は、担当者名を示す。D6は、担当者の電子メール・アドレスを示す。

【0054】※1が付けられた列（レコード）は、商品が「メルトル君」で且つ種別が存在しない場合の問合せを受け付ける担当者に対応する。※2が付けられた列は、全ての商品に対する問合せ種別（カタログ）を受け付ける担当者に対応する。※3が付けられた列は、商品名が「メルトル君」で且つ問合せ種別が意見・要望を受け付ける担当者に対応する。

【0055】顧客から問合せを受信した時、顧客問合せシステムは、商品コード・テーブルを下記の順序で検索して、担当者を決定する。

① 問合せから得られたD1の値（pとする）とD2の値（wとする）を持つレコードを商品コード・テーブルから探す。該当するレコードが見つかった場合には、当該レコードに記入されている担当者が当該問合せの担当者となる。

【0056】② ①の処理で該当するレコードが見つからなかった場合には、D1=0000000000で且つD2の値がwであるレコードを商品コード・テーブルから探す。該当するレコードが1個又は複数個見つかった場合には、これらレコードに記入されている担当者の全てが当該問合せの担当者となる。

【0057】③ ②の処理で該当するレコードが見つからなかった場合には、D2=0で且つD1の値がpであるレコードを商品コード・テーブルから探す。該当するレコードが1個又は複数個見つかった場合には、これらレコードに記入されている担当者の全てが当該問合せの担当者になる。

④ ③の処理で該当するレコードが見つからなかった場合には、管理者が当該問合せの担当者になる。

【0058】図18は種別コード・テーブルの例を示す図である。種別コード・テーブルはデータベースの中に存在する。E1は種別コードを示し、例えば「0」、「1」、「2」の値を取ることが出来る。E2は種別内容を示し、「不明」、「意見・要望」、「カタログ」の値を取ることが出来る。図示の例では、種別コード=0が種別内容=不明を示し、種別コード=1が種別内容=意見・要望を示し、種別コード=2が種別内容=カタログを示している。

【0059】図19は本発明のシステムの構成例である。同図において、1は計算機、2は電話機、3はFAX装置、4は計算機、5も計算機、6はデータベース、7は計算機をそれぞれ示している。

【0060】計算機1は、顧客側の計算機であって、パ

ソコン又はワークステーションである。計算機4と計算機5は、本発明の顧客問合せシステムを構成している。計算機4は、パソコン又はワークステーションであって、Webサーバ、メールサーバ、UNIX、Windows NTなどを有している。計算機5は、パソコン又はワークステーションであって、Webサーバ、メールサーバ、モデム、Unix、Windows NT、ODBC（オブジェクト・データベース・コントローラ）を有している。

【0061】計算機4と計算機5の間には、Fire Wallが存在する。データベース6は、ODBC、データベースサーバを有している。計算機7は、担当者側のパソコン又はワークステーションであって、LANを介して計算機5に接続されている。

【0062】顧客側の計算機1からのWebデータまたは電子メールは、計算機4に入力される。計算機4は、Webデータが入力された場合はWebデータを電子メールに変換して計算機5に送信し、電子メールが入力された場合はそのまま計算機5に送信する。電話やFAXで問合せが送られてきた場合には、計算機5のオペレータが手入力で問合せを計算機5に入力する。

【0063】計算機5は、送られてきた電子メールをデータベースに登録したり、問合せを担当者に振り分けたり、問合せを他の担当者に転送したり、遅延警告を行ったり、データベースを参照して検索／分析を行ったりする。問合せ管理テーブル、転送履歴管理テーブル、回答管理テーブル、商品コード・テーブル、種別コード・テーブルなどは、データベース6に格納されている。

【0064】図20は本発明の機能ブロック図である。同図において、8は入力データ、9は出力データ、10はデータ変換部、11は登録・振分け処理部、12は転送・履歴処理部、13は警告処理部、14は検索・一覧表示処理部、15は分析・顧客DB活用処理部、16はデータベース、17はWeb/Mailクライアントをそれぞれ示している。

【0065】入力データ8は、Webデータ（HTML文書）や電子メールの形をしている。データ変換部10は計算機4の中に存在し、入力データを電子メールの形に変換し、電子メール形式のデータを計算機5に送る。出力データ（回答データ）9は電子メールの形をしている。計算機5は電子メールの形で出力データ9を出力する。

【0066】登録・振分け処理部11、転送・履歴処理部12、警告処理部13、検索・一覧表示部14、分析・顧客DB活用処理部17は、計算機5の中に存在する。データベース16は、図19のデータベース6と同じものである。登録・振分け処理部11は、電子メール形式の問合せを受け取ると、当該問合せをデータベース16に登録し、問合せを担当者に振り分ける。

【0067】転送・履歴処理部12は、担当者からの転

送指示に従って問合せを他の担当者に転送すると共に、転送履歴を作成する。警告処理部13は、回答が遅れている場合には担当者に対して回答督促メッセージを送る。検索・一覧表示処理部14は、検索や一覧表示のための処理を行う。分析・顧客DB活用処理部15は、データベース16を参照して、各種の分析や顧客情報活用処理を行う。Web/Mailクライアント17は、図19の計算機7に対応する。

【0068】図21は本発明の処理フロー1を示す図である。処理フロー1は、登録・振分け処理に対応する。ステップS1では、顧客は顧客問合せ用のホームページをアクセスする。そうすると、図3のような問合せ画面が顧客の計算機に表示される。ステップS2では、顧客は問合せデータを入力する。ステップS3では、顧客が問合せ画面の「送信」ボタンをクリックすると、確認のための画面が表示される。顧客がOKを入力すると、顧客の計算機からHTML形式の問合せデータが計算機4に送られる。顧客が取消を入力すると、問合せ画面が再び表示される。

【0069】ステップS4では、計算機4はHTML形式の問合せデータを電子メール形式の問合せデータに変換し、計算機5に送信する。ステップS5では、計算機5は問合せ情報をデータベースの中の問合せ管理テーブルに格納する。ステップS6では、計算機5は、電子メールで受付通知（図4を参照）を顧客に送る。

【0070】ステップS7では、計算機5は問合せが自動応答可能なものか否かを調べる。Yesの場合はステップS8に進み、Noの場合はステップS9に進む。例えば、問合せの内容が「カタログが欲しい」と言うような場合には、該当するカタログがデータベースに登録されているか否かを調べ、登録されている場合には当該カタログを顧客に送る。

【0071】ステップS9では、計算機5は、データベースの中に存在する商品コード・テーブルと種別コード・テーブルを参照して問合せを担当者に振り分けると共に、当該担当者に電子メールで問合せのあることを通知する。

【0072】図22および図23は本発明の処理フロー2を示す図である。処理フロー2は転送履歴処理に対応する。ステップS1では、計算機5は計算機7に顧客問合せ受付画面（図5を参照）を表示する。ステップS2では、計算機5は、当該問合せが回答済みか否かを調べる。Yesの場合は終了とし、Noの場合はステップS3に進む。

【0073】ステップS3では、計算機5は、顧客問合せシステムが問合せを受け付けてからの経過日数（又は経過時間）を確認する。ステップS4では、計算機5は担当者によって転送が指示されたか否かを調べる。Yesの場合はステップS5に進み、Noの場合はステップS6に進む。ステップS5では、計算機5は問合せを他

の担当者に転送する。

【0074】ステップS6では、担当者は回答を入力する。ステップS7では、計算機5は「一旦格納」ボタンがクリックされたか否かを調べる。Yesの場合にはステップS8に進み、Noの場合にはステップS9に進む。ステップS8では、計算機5は回答内容を一旦格納する。

【0075】ステップS9では、担当者は「登録・送信」ボタンをクリックする。ステップS10では、計算機5は確認画面(図10を参照)を担当者の計算機7に10 表示する。「送信」ボタンがクリックされた場合はステップS11に進み、「取消」ボタンがクリックされた場合はステップS6(「登録・送信」ボタンがクリックされる前の状態)に戻る。

【0076】ステップS11では、計算機5は確認画面の「状態をこれで回答済にする」が選択されているか否かを調べる。Yesの場合にはステップS12に進み、Noの場合にはステップS13に進む。ステップS12では、計算機5は問合せの状態を回答済にする。次にステップS13に進む。ステップS13では、計算機5は回20 答を電子メールで顧客に送信する。

【0077】図24は本発明の処理フロー3を示す図である。処理フロー3は警告処理に対応する。ステップS1では、計算機5は、顧客問合せシステムが問合せを受け付けた日からの経過日数(又は経過時間)が設定値を越えているか否かを調べる。Yesの場合にはステップS2に進み、Noの場合には終了とする。ステップS2では、警告メッセージ(回答督促メッセージ:図9を参照)を担当者に送る。

【0078】図25は本発明の処理フロー4を示す図である。処理フロー4は検索・一覧表示処理に対応する。ステップS1では、担当者は検索条件(図12を参照)を入力する。ステップS2では、担当者は実行キーを押下する。ステップS3では、計算機5は検索結果を出力する。

【0079】ステップS4では、計算機5は、ツリー表示が指示されたか(「関連一覧」ボタンがクリックされたか:図8を参照)否かを調べる。Yesの場合にはステップS5に進み、Noの場合にはステップS6に進む。ステップS5では、計算機5はツリー表示(図11(a)を20 参照)を行う。次にステップS6に進む。

【0080】ステップS6では、計算機5は担当者一覧表示が指示されたか(「担当分一覧」ボタンがクリックされたか)否かを調べる。Yesの場合にはステップS7に進み、Noの場合にはステップS8に進む。ステップS7では、計算機5は担当者一覧を表示する。次に、ステップS8に進む。

【0081】ステップS8では、計算機5は問合せ画面表示が指示されたか否かを調べる。Yesの場合にはステップS9に進み、Noの場合にはステップS10に進む。50

ステップS9では、処理フロー2に進む。ステップS10では、計算機5はCSV出力が指示されたか(「CSV」ボタンがクリックされたか:図12を参照)否かを調べる。Yesの場合にはステップS11に進み、Noの場合には終了とする。ステップS11では、計算機5はCSV出力を行う。次に終了に進む。

【0082】図26は本発明の処理フロー5を示す図である。処理フロー5は分析・顧客DB活用処理に対応する。ステップS1では、計算機5は既存の他のDBと連携するか否かを調べる。Yesの場合にはステップS2に進み、Noの場合にはステップS3に進む。ステップS2では、計算機5は既存の他のDBからデータを取り込んだり、既存の他のDBにデータを書き込んだりする。次にステップS3に進む。ステップS3では、計算機5はデータベースの内容を解析する。

【0083】ステップS4では、計算機5はレポート作成を行うか否かを調べる。Yesの場合にはステップS5に進み、Noの場合にはステップS6に進む。この場合のレポートとは、例えば或る商品について今月は問合せが何件あったか、苦情が何件あったか等を報告するためのものである。ステップS5では、レポートを作成し、関係者に配信する。次にステップS6に進む。

【0084】ステップS6では、計算機5はFAQ(Frequently Asked Questions)を作成するか否かを調べる。Yesの場合にはステップS7に進み、Noの場合にはステップS8に進む。ステップS7では、計算機5は頻繁に尋ねられる問合せに対する回答をデータベースを参照して作成し、この種の問合せに対しては担当者の手を煩わすことなく、自動で回答を返信できるようにする。次にステップS8に進む。

【0085】ステップS8では、計算機5はアドレス帳を作成するか否かを調べる。Yesの場合にはステップS9に進み、Noの場合には終了とする。ステップS9では、問合せ管理テーブルを参照して顧客の電子メールのアドレス帳を作成する。

【0086】ステップS10では、計算機5はメール送信を行うか否かを調べる。Yesの場合にはステップS11に進み、Noの場合にはステップS12に進む。ステップS11では、アドレス帳を参照して顧客に関係がある情報を電子メールで送る。次にステップS12に進む。

【0087】ステップS12では、計算機5はアンケートを実施するか否かを調べる。Yesの場合にはステップS13に進み、Noの場合には終了とする。ステップS13では、計算機5はアドレス帳を参照して電子メールで顧客にアンケートを送り、アンケート結果を集計する。

【0088】

【発明の効果】以上の説明から明らかなように、本発明によれば、次のような顕著な効果を奏することが出来る。

(a) 受付メールを担当部署へ自動的に振り分けて配信す

ると共に、受付完了時点で顧客へ受付確認メールを自動配信しているので、受付業務を効率化できると共に、顧客サービスを向上できる。

(b) 回答が遅延しているときに回答督促メッセージを担当者に送信しているので、回答洩れや回答遅延を防止することが出来る。また、担当部署を明確にすることにより、顧客サービスを確実なものとする事が出来る。

【0089】(c) 問合せ情報を蓄積管理しているので、問合せ情報を分析することにより、マーケティングや新製品企画に役立つ有用な情報を得ることが出来ると共に、有用な情報を顧客に提供することが出来る。

(d) 蓄積管理された問合せ情報から「顧客の声」を抽出することが出来るので、「顧客の声」を全社レベルで共有できると共に社員の意識改革も可能となる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の顧客問合せシステムの概要を示す図である。

【図2】本発明の顧客問合せシステムの画面遷移を示す図である。

【図3】問合せ画面の例を示す図である。

【図4】自動応答メッセージの例を示す図である。

【図5】顧客問合せ受付画面の例を示す図である。

【図6】顧客問合せ転送画面の例を示す図である。

【図7】問合せ転送メッセージの例を示す図である。

【図8】顧客問合せ回答画面の例を示す図である。

【図9】回答督促メッセージの例を示す図である。

【図10】確認画面の例を示す図である。

【図11】スレッド表示と添付ファイルの一覧表示の例を示す図である。

【図12】検索画面の例を示す図である。

【図13】問合せ管理テーブルの例を示す図である。

【図14】問合せ管理テーブルの例を示す図（続き）で*

*ある。

【図15】転送履歴管理テーブルの例を示す図である。

【図16】回答管理テーブルの例を示す図である。

【図17】商品コード・テーブルの例を示す図である。

【図18】種別コード・テーブルの例を示す図である。

【図19】本発明のシステムの構成例を示す図である。

【図20】本発明の機能ブロック図である。

【図21】本発明の処理フロー1を示す図である。

【図22】本発明の処理フロー2を示す図である。

【図23】本発明の処理フロー2を示す図（続き）である。

【図24】本発明の処理フロー3を示す図である。

【図25】本発明の処理フロー4を示す図である。

【図26】本発明の処理フロー5を示す図である。

【符号の説明】

- | | |
|----|----------------|
| 1 | 計算機 |
| 2 | 電話機 |
| 3 | FAX装置 |
| 4 | 計算機 |
| 5 | 計算機 |
| 6 | データベース |
| 7 | 計算機 |
| 8 | 入力データ |
| 9 | 出力データ |
| 10 | データ変換部 |
| 11 | 登録・振分け処理部 |
| 12 | 転送・履歴処理部 |
| 13 | 警告処理部 |
| 14 | 検索・一覧表示処理部 |
| 15 | 分析・顧客DB活用処理部 |
| 16 | データベース |
| 17 | Web/Mailクライアント |

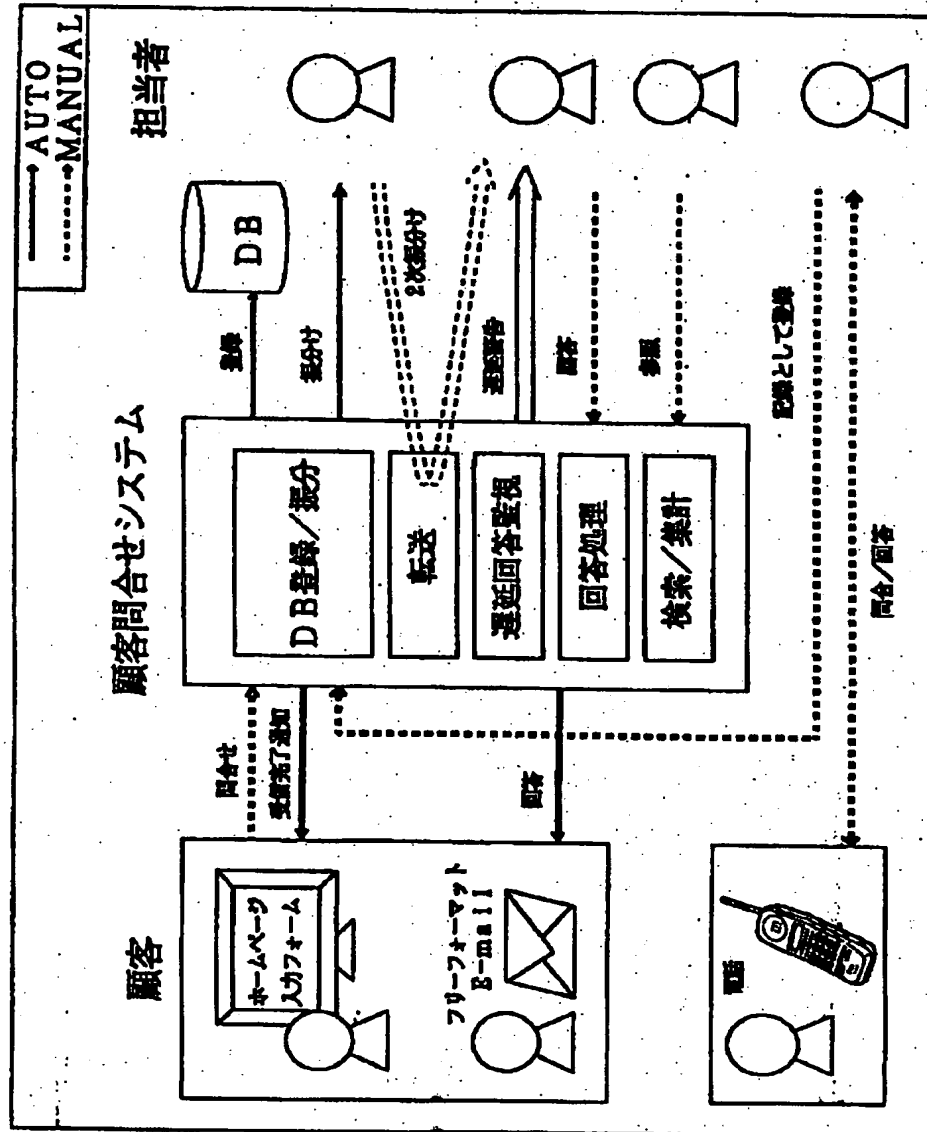
【図4】

自動応答メッセージの例

貴殿の問合せは、0000000003番として受け付けました。
 -----これは自動応答通知用のシグネチャです。-----
 ***** 顧客問合せシステム自動応答メッセージ*****
 -----これは自動応答通知用のシグネチャです。-----

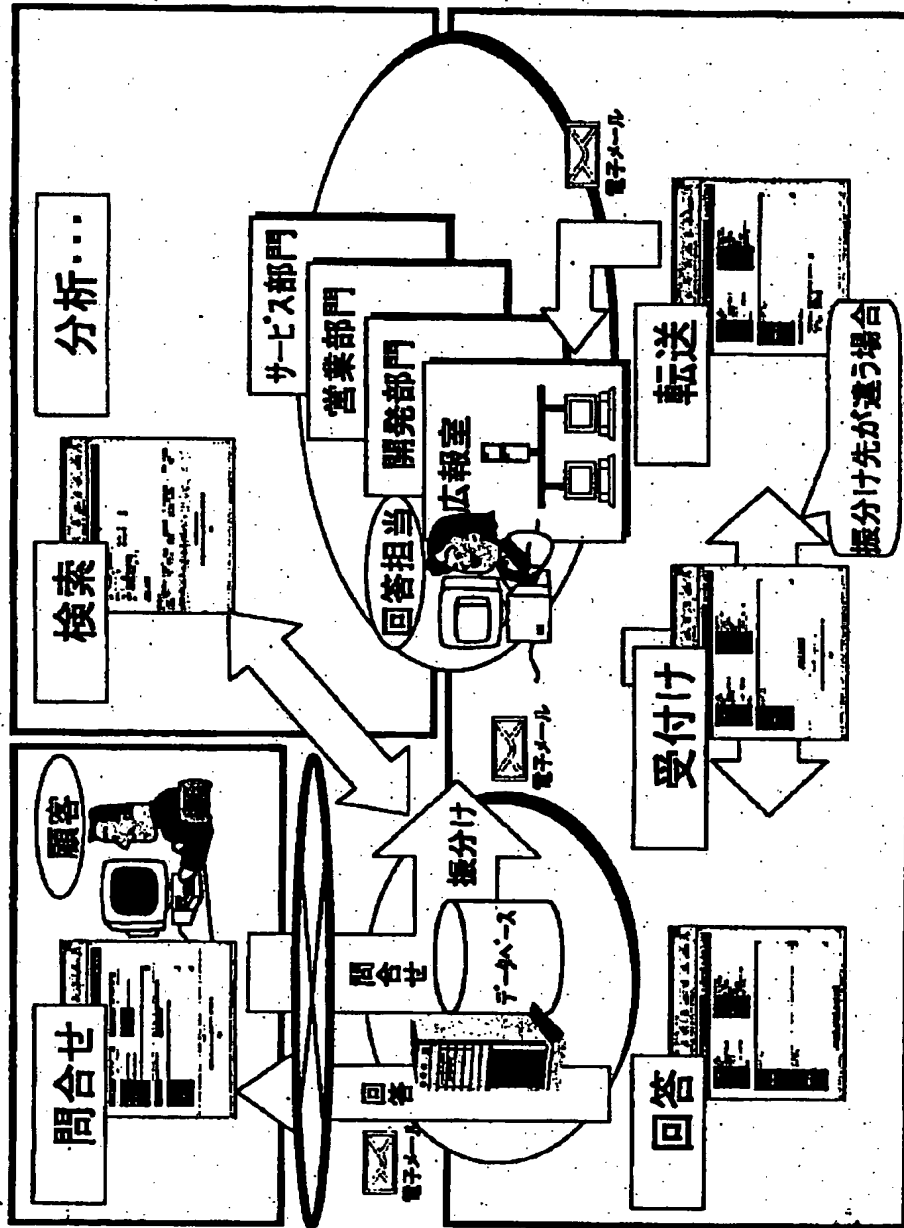
【図1】

本発明の顧客問合せシステムの概要



【図2】

本発明の顧客問合せシステムの画面遷移



【図3】

問合せ画面の例

商品お問合せ画面		お問い合わせ先	
<div>お問い合わせ品名</div> <div>一覧よりお選びください</div>		<div>お問い合わせ先</div> <div>一覧よりお選びください</div>	
氏名		E-Mail	
電話番号		FAX番号	
郵便番号			
住所		会社	
勤務先名		所属	
氏名			
ご記入欄			

【図5】

顧客問合せ受付画面の例

顧客問合せ受付画面		画面一覧	
<div> <div> <div>商品名</div> <div>問合せ種別</div> <div>担当者</div> <div>担当部署</div> <div>受付番号</div> <div>問い合わせ番号</div> </div> <div> <div>メルトル番</div> <div>資料請求</div> <div>XXXX</div> <div>000000005</div> <div>1998/07/28 2:48:52午後</div> <div>6</div> <div>受け付け</div> </div> </div>		<div> <div>メルトル番のカタログはありますか?</div> <div>1998-07-28 14:58:55(JST)</div> <div>825-0053</div> <div>石川麻子/市中央町へ</div> <div>XXXX</div> <div>システム開発部</div> <div>山本 太郎</div> <div>XXXX</div> <div>XXXX</div> <div>XXXX</div> </div>	
<div> <div>例題</div> <div>メール送付日</div> <div>郵便番号</div> <div>住所</div> <div>郵便先</div> <div>所属</div> <div>氏名</div> <div>E-mail</div> <div>TEL</div> <div>FAX</div> </div>		<div>メルトル番を詳しく知りたいので、カタログなど 送りましたら、送付願います。</div>	
<div>問合せ内容</div>		<div>メルトル番のカタログを送付願います。</div>	

顧客問合せ転送画面の例

商品名 問合せ先 担当部署 担当者 受付番号 関連番号		マルコム 資料請求 XXXXX 000000005	
システム受領日 経過日数 状態		1998/07/28 2:48:55午後 6 受付中	
詳細 メール受領日 郵便番号 住所 所属 氏名 E-mail TEL FAX		マルコムのカatalogはありますか？ 1998-07-28 14:38:15(AM) 925-0053 石川縣野々市中央町へ町 XXXXX システム部 山本 太郎 XXXXX XXXXX	
マルコムを詳しく知りたいので、カタログなど ありましたら、送付願います。			
問合せ内容			
郵便先を決定してください。			
商品名と 問合せ先		システム (maruinfo.co.jp) マルコム 資料請求	
発送 リセット 戻る			

【図7】

問合せ転送メッセージの例

maruko@pfu.co.jpさんから転送されました。

顧客より問合せが来ています。

<http://assist.unoke.pfu.co.jp/toiawase/asp/Toiawas...>

転送履歴：

1998/09/02 10:01:00 午前

From:hirotabenz.unoke.pfu.co.jp To:maruko@pfu.co.jp

【図9】

回答督促メッセージの例

顧客問合せシステム遅延回答の監視を行っております。

至急ご回答下さいますようお願い致します。

該当一覧

<http://assist.unoke.pfu.co.jp/toiawase/asp/Search.asp? ...>

【図10】

確認画面の例

◎状態をこれで回答済にする！

○まだ状態は回答済にはしない！

送信

取消

【図8】

顧客問合せ回答画面の例

顧客問合せ回答画面		顧客情報	問合せ内容	回答内容	メール	印刷	戻る
顧客名 問合せ内容 担当者 受付番号 受付日時	メールアドレス 住所 電話番号 FAX	メールアドレス 住所 電話番号 FAX	メールアドレス 住所 電話番号 FAX	メールアドレス 住所 電話番号 FAX	メールアドレス 住所 電話番号 FAX	メールアドレス 住所 電話番号 FAX	メールアドレス 住所 電話番号 FAX
メールアドレス 住所 電話番号 FAX		メールアドレス 住所 電話番号 FAX		メールアドレス 住所 電話番号 FAX		メールアドレス 住所 電話番号 FAX	
メールアドレス 住所 電話番号 FAX		メールアドレス 住所 電話番号 FAX		メールアドレス 住所 電話番号 FAX		メールアドレス 住所 電話番号 FAX	
メールアドレス 住所 電話番号 FAX		メールアドレス 住所 電話番号 FAX		メールアドレス 住所 電話番号 FAX		メールアドレス 住所 電話番号 FAX	

【図11】

スレッド表示と添付ファイルの一覧表示

(a)

検索結果: 5件																
サブジェクト																
1 ■ メルトルがほしい																
2 ■ カタログください																
3 ■ 置きません																
4 ■ 原とうします																
5 ■ Re: メルトルがほしい																
状態	商品名	問合せ種別	システム受信	経過	動機先											
受付	金商品	資料請求	98/06/19 9:00:00	24	xx											
未	メルトル君	販売促進	98/06/22 12:00:00	21	xx											
未	メルトル君	保守関連	98/06/22 13:00:00	21	xx											
未	メルトル君	保守関連	98/07/10 12:00:00	12	xx											

(b)

98/09/07	15:59	6044 m1 t1.txt
98/09/07	15:59	218166 m1 t1user.bmp

【図12】

検索画面の例

顧客問合せシステム
 検索キー: model=07197/08/08 000007 AND model=051008/08/08 000007

◆ 設定済み条件を参照して下さい。

期間: 1997/08/08 から 1998/08/08 まで

部署名: 商品名:

状態: 問合せ先:

内容: (フリーワード)

000007 0007

検索結果: 11件	「サブシステム」	「状態」	「商品名」	「説明」	「システム説明」	「更新」
1. カスタマイズ	製造	システム	1998/08/08 午後 00:00	1998/08/08 午後 00:00	1998/08/08 午後 00:00	
2. カスタマイズ	製造	システム	1998/08/08 午後 00:00	1998/08/08 午後 00:00	1998/08/08 午後 00:00	
3. カスタマイズ	製造	システム	1998/08/08 午後 00:00	1998/08/08 午後 00:00	1998/08/08 午後 00:00	
4. カスタマイズ	製造	システム	1998/08/08 午後 00:00	1998/08/08 午後 00:00	1998/08/08 午後 00:00	

問合せ先: << >> >> CSV出力

【図13】

問合せ管理テーブルの例

項目	説明	例
A1	受け付け番号 (問合せを受け付けた順番にシステムが付与)	0000000010
A2	戻送番号 (返信などの場合に戻送番号を保持)	0000000003, 0000000010
A3	名前 (Fromヘッダ中のコメント)	石川太郎
A4	メールアドレス (Fromヘッダ中のE-mailアドレス)	foc@fpu.co.jp
A5	表題 (Subject ヘッダの内容)	カタログについて
A6	メッセージID (Message-IDヘッダの内容)	<01f23a763248381ast.fpu.co.jp>
A7	送信日時 (Dateヘッダの内容)	1998/03/06 09:10:20
A8	受付日時 (システムが受け付けた時点で与える日時)	1998/03/06 09:10:40
A9	本文 (本文を添付するフラグ)	0/1
A10	添付 (添付ファイルを識別するフラグ)	0/1
A11	商品コード	0000000001
A12	種別コード	1
A13	担当者メールアドレス	foc@fpu.co.jp
A14	回答部署名	〇〇営業3課
A15	処理区分	(0: 受配, 1: 受付, 2: 回答, 3: 電話 4: FAX, etc)

【図14】

問合せ管理テーブルの例（続き）

項目	説明	例
A16	返信日付 (回答者が回答した日時)	1998/03/07/09:21:30
A17	受付日付 (回答者が受け付けを行った日付)	1998/03/07/08:30:24
A18	本文 (回答用)	0/1
A19	添付 (回答用)	0/1
A20	業種	
A21	職種	
A22	従業員数	
A23	役職	
A24	勤務先名	
A25	所属	
A26	郵便番号	
A27	住所	
A28	年齢	
A29	性別	
A30	電話番号	
A31	FAX番号	
A32	その他 (上記20 からA31 の項目の他に追加項目を追加)	

【図15】

転送履歴管理テーブルの例

項目	説明	例
B1	受付け番号	0000000010
B2	転送日付	1998/12/22/16:30:00
B3	処理区分	1
B4	商品コード	0000000001
B5	問合せ種別	1
B6	転送元E-Mailアドレス	user1@pfu.co.jp
B7	転送先E-Mailアドレス	user2@pfu.co.jp

【図16】

回答管理テーブルの例

項目	説明	例
C1	回答番号	0000000001
C2	受付け番号	0000000010
C3	回答時に付与するメッセージID	<000000000012@hoge.hoge.pfu.co.jp>
C4	本文(複数回答用)	0/1
C5	添付(複数回答用)	0/1
C6	メールアドレス	foo@hoge.pfu.co.jp
C7	回答部署名	<input type="checkbox"/> 開発2課

【図17】

商品コード・テーブルの例

項目	説明	例			
D1	商品コード	0000000001(※1)	0000000000	000000000(※2)	0000000001(※3)
D2	種別コード	0	0	2	1
D3	商品名	メルトル君	全商品	Broadia	メルトル君
D4	所属郵便名	〇〇郵便1課	全種別	〇〇営業1課	〇〇営業2課
D5	担当者名	山田太郎	管理者	鈴木一郎	佐藤二郎
D6	メールアドレス	yamashige.pfu.co.jp	admin@hoge.pfu.co.jp	suzushige.pfu.co.jp	sato@hoge.pfu.co.jp

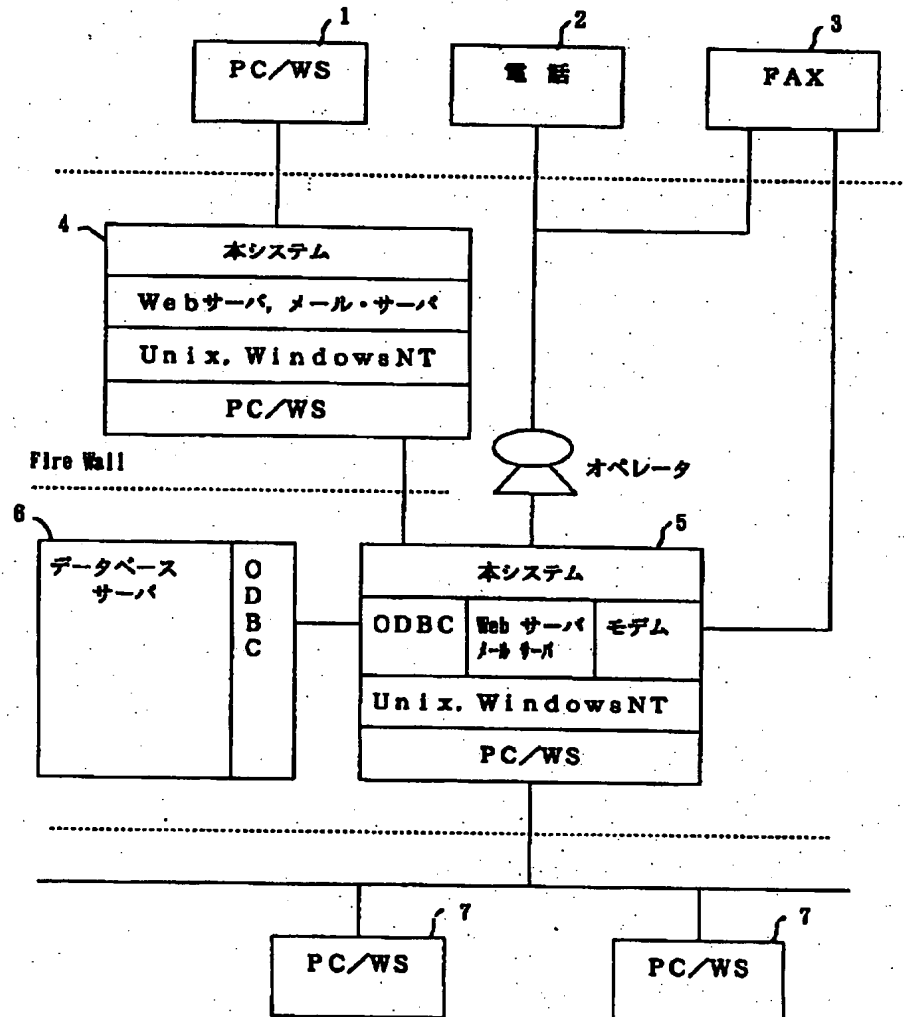
【図18】

種別コード・テーブルの例

項目	説明	例		
E1	種別コード	0	1	2
E2	種別内容	不明	意見・要望	カタログ

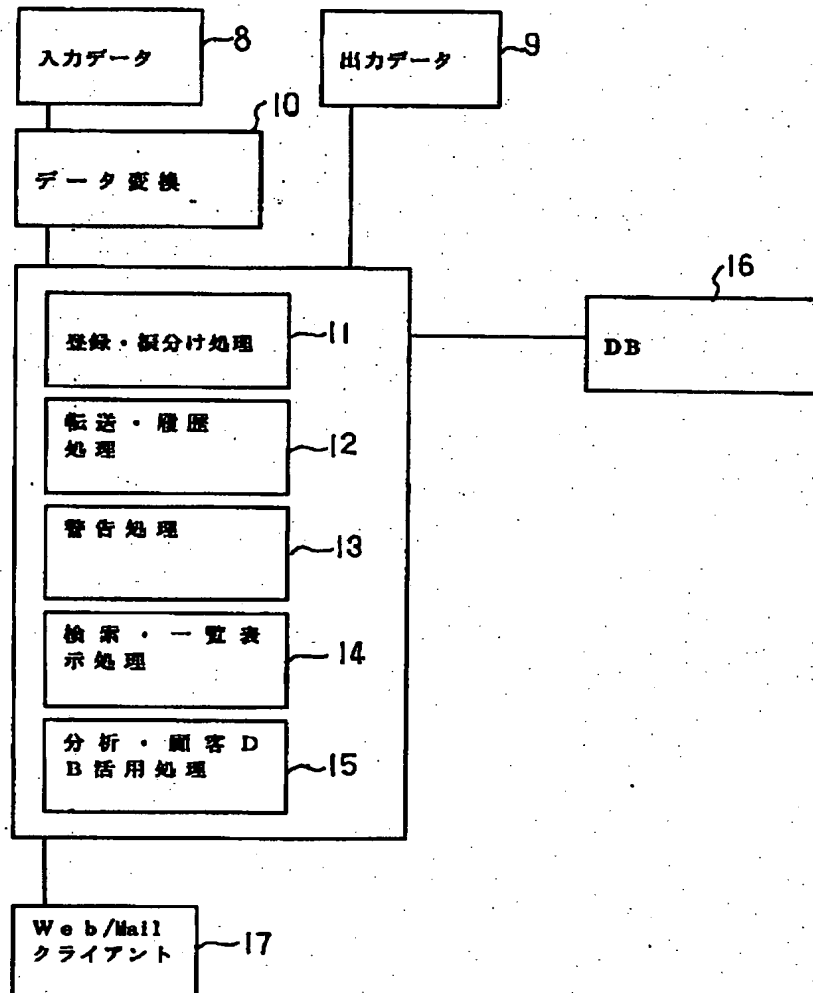
【図19】

本発明のシステムの構成例



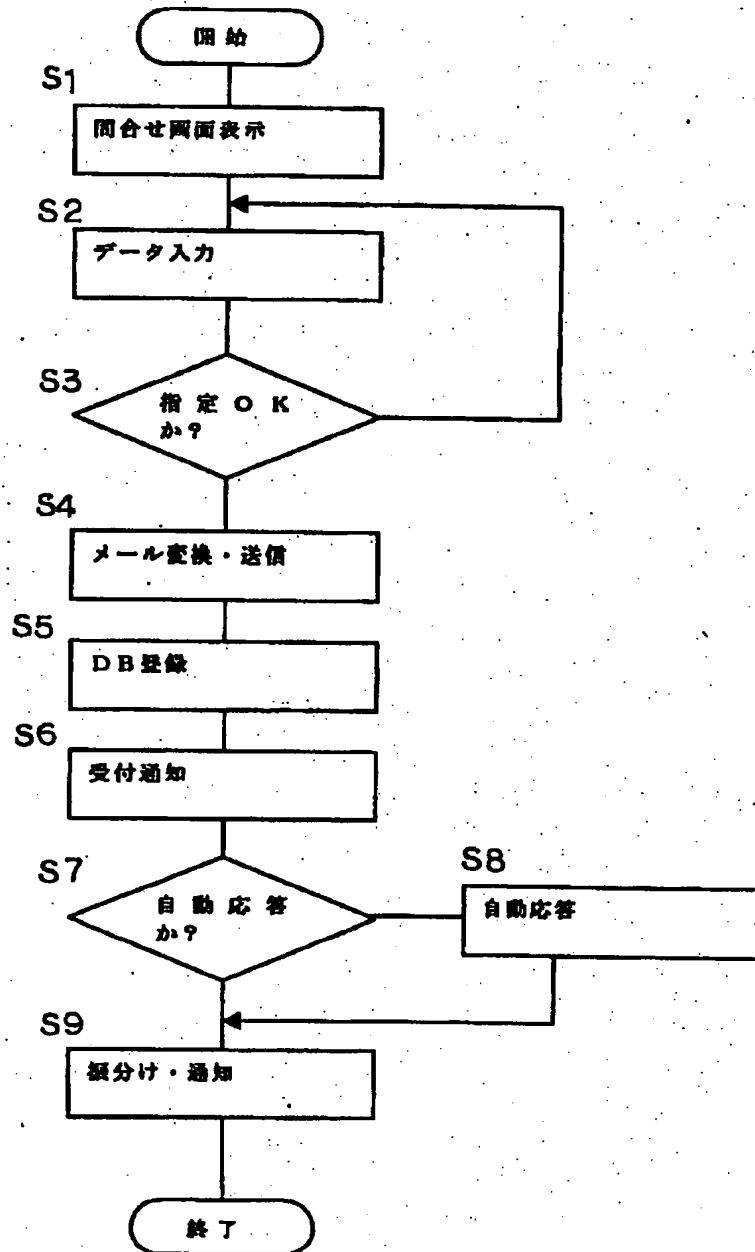
【図20】

本発明の機能ブロック図



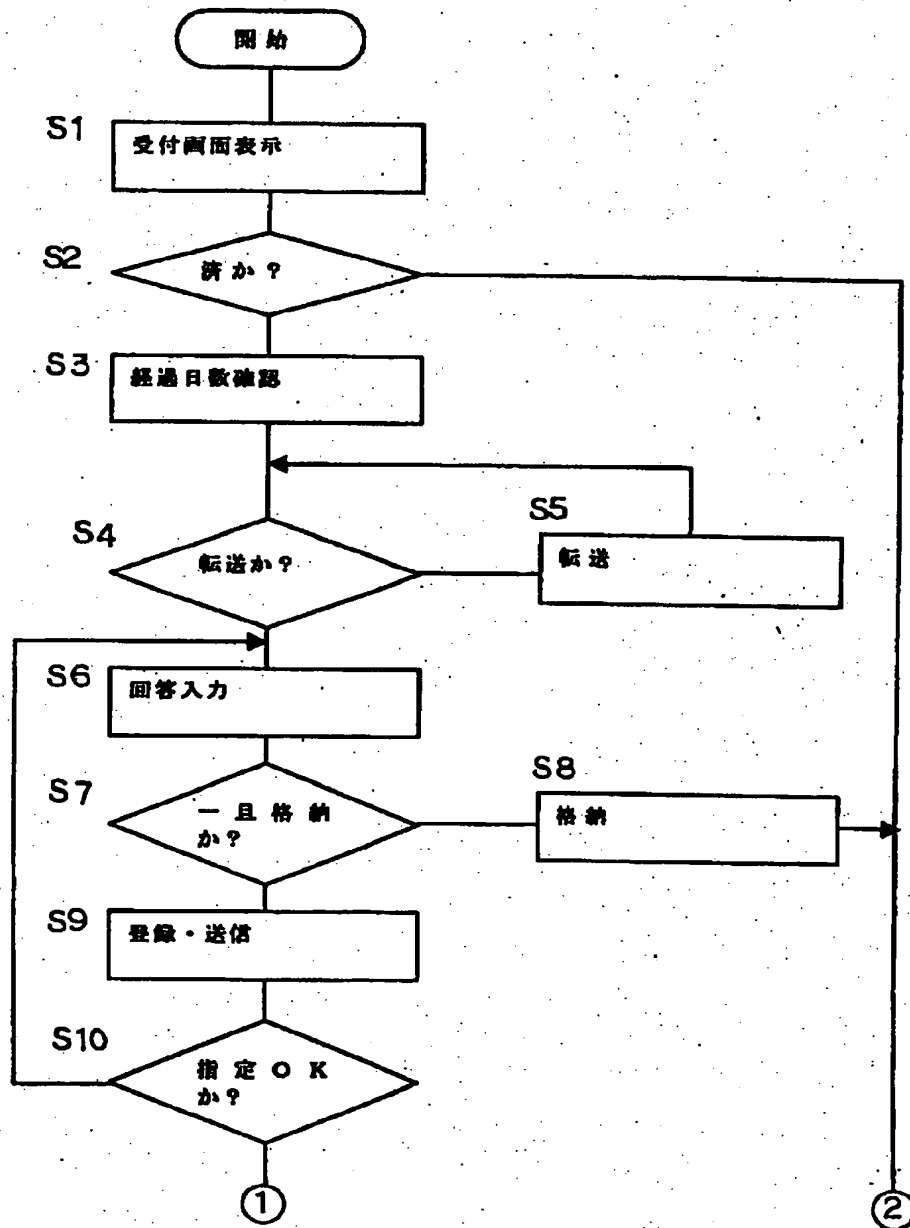
【図21】

本発明の処理フロー1



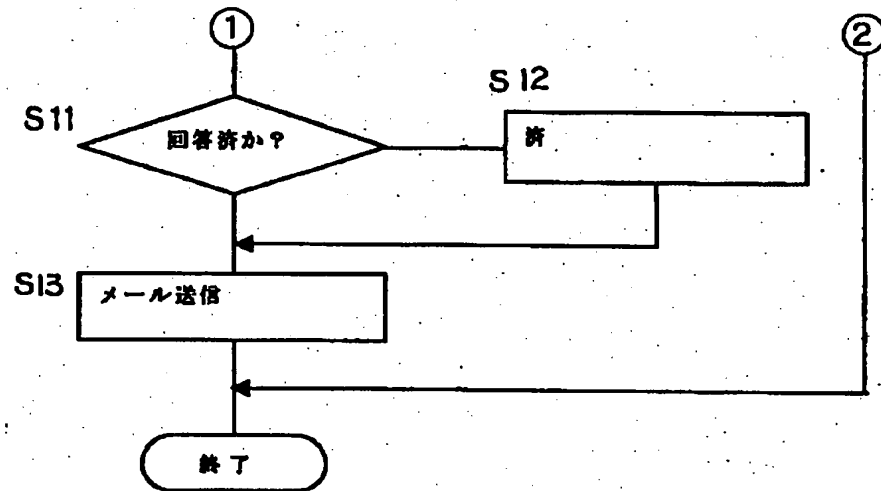
【図22】

本発明の処理フロー2



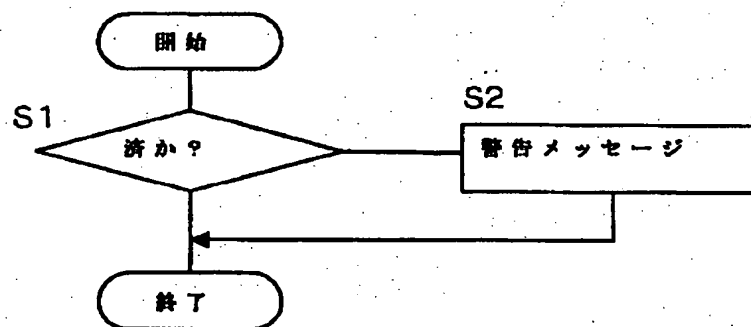
【図23】

本発明の処理フロー2（続き）



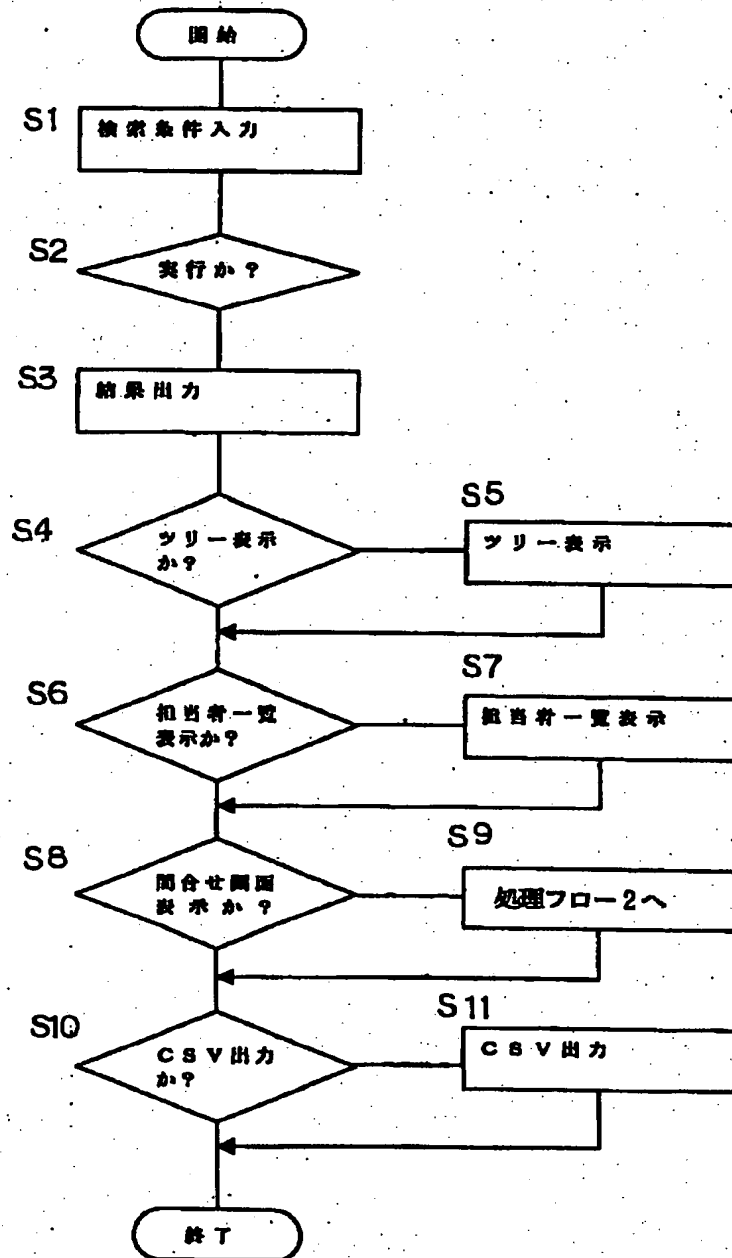
【図24】

本発明の処理フロー3



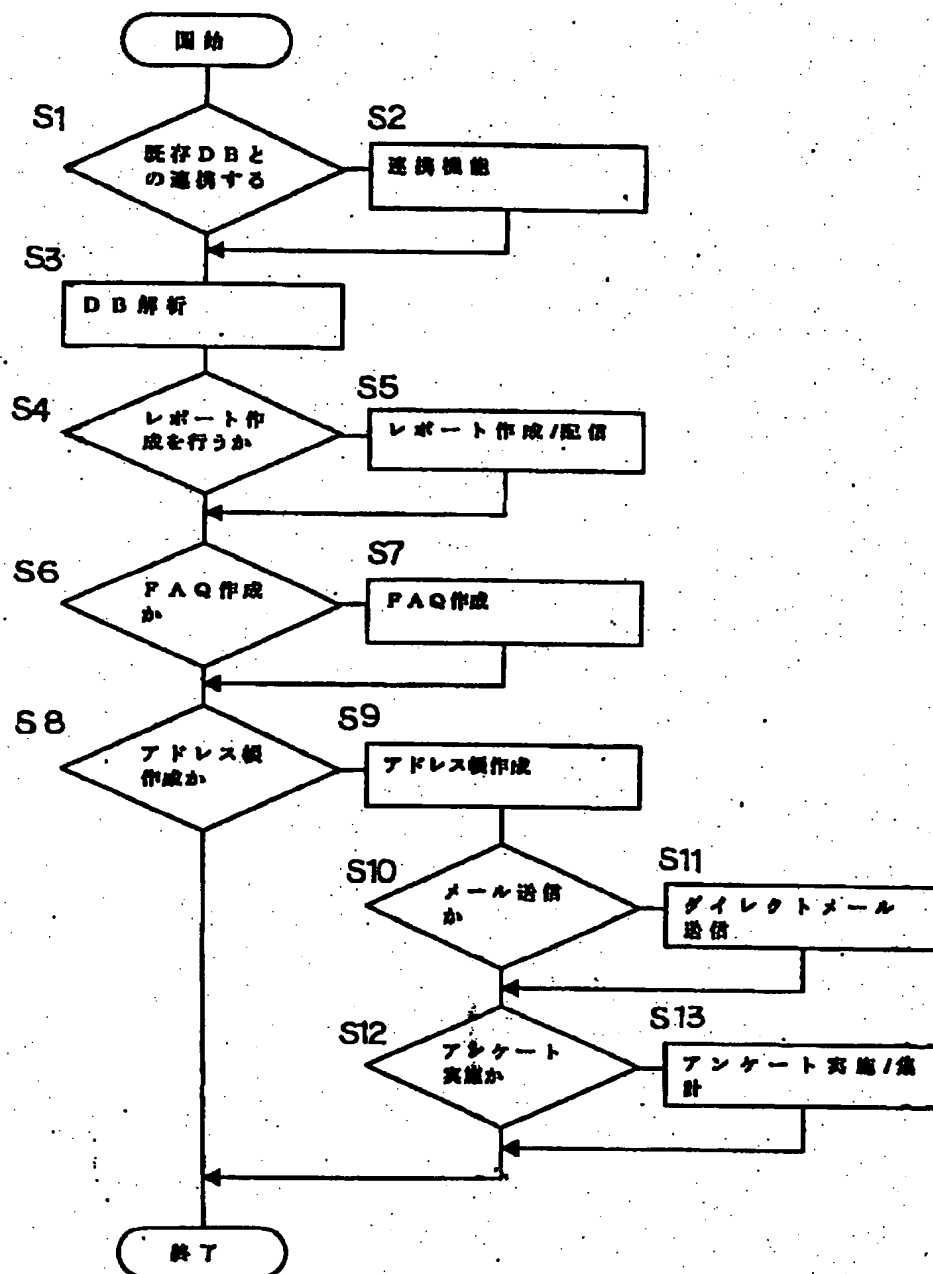
【図25】

本発明の処理フロー4



【図26】

本発明の処理フロー5



フロントページの続き

(51)Int. Cl.⁷

識別記号

F I

テーマコード(参考)

G 0 6 F 15/401

3 3 0 Z

15/403

3 8 0 E

(72)発明者 山四 正毅

石川県河北郡宇ノ気町字宇野気ヌ98番地の

2 株式会社ピーエフユー内

F ターム(参考) 5B049 AA06 BB11 BB49 CC01 CC02

CC31 EE02 EE05 GG04 GG07

GG09

(72)発明者 池田 明浩

石川県河北郡宇ノ気町字宇野気ヌ98番地の

2 株式会社ピーエフユー内

5B075 KK07 KK13 KK34 KK35 KK38

ND03 ND23 ND36 NR02 NR12

NS10 PQ02 PQ32 PQ40 PQ46

PQ66 PR03 QT03 UU24 UU32

UU40

5B089 GA01 GB03 JA40 KA04 KC28

KC29 KC44 KC46 KC59 LA03

LA09 LA12 LA19